



Bienestar laboral a través de un abordaje estructural de las representaciones sociales: una reflexión sobre su impacto en la salud de los trabajadores

Labor well-being through a structural approach of social representations: a reflection on its impact on the health of workers

Bem-estar no trabalho por meio de uma abordagem estrutural das representações sociais: uma reflexão sobre seu impacto na saúde dos trabalhadores

Flávia de Andrade-Tavares¹

Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Uberaba - Minas Gerais, Brasil

 <https://orcid.org/0000-0001-7100-9158>
flavia.tavares@uftm.edu.com.br (correspondencia)

Diana Farias

Universidad Privada del Este, Ciudad del Este - Alto Paraná, Paraguay

 <https://orcid.org/0000-0002-2555-0151>
diana_duse@hotmail.com

DOI: <https://doi.org/10.35622/j.rep.2023.02.003>

Enviado: 04/01/2023 – Aceptado: 20/04/2023 – Publicado: 28/04/2023

PALABRAS CLAVE

bienestar, empleados,
representaciones
sociales, trabajo.

RESUMEN. Este artículo se propuso analizar las representaciones sociales de empleados de empresas privadas sobre el bienestar laboral. La metodología utilizada fue cualitativa, basada en un estudio transversal, descriptivo, que utilizó como instrumento un cuestionario con preguntas de caracterización sociodemográfica y la técnica de asociación libre de palabras. Se realizó un análisis prototípico de la representación social del bienestar en el trabajo con la ayuda del software IRaMuTeQ. El uso de la teoría de las representaciones sociales permitió profundizar en cómo piensan los trabajadores sobre su propio bienestar en el trabajo - BT. Se concluye que el BT está influenciado por un gran número y variedad de elementos que demuestran la singularidad de las percepciones de trabajadores, destacando las relaciones interpersonales, el ambiente de trabajo adecuado y tranquilo, además de factores relacionados con el rendimiento, las virtudes personales, la salud y la felicidad.

KEYWORDS

ABSTRACT. This article proposed to analyze the social representations of employees of private companies about labor well-being. The methodology used was qualitative, based on a cross-sectional, descriptive study, which used as an instrument a questionnaire with sociodemographic characterization questions and the free word association technique. A prototypical analysis of the

¹ Doctora en Psicología Social por la Universidad John F. Kennedy de Buenos Aires, Argentina.



welfare, employees, social representations, work.

social representation of well-being at work was carried out with the help of the IRaMuTeQ software. The use of the theory of social representations made it possible to delve into how workers think about their own well-being at work - BT. It is concluded that BT is influenced by a large number and variety of elements that demonstrate the uniqueness of workers' perceptions, highlighting interpersonal relationships, the appropriate and calm work environment, as well as factors related to performance, personal virtues, health and happiness.

PALAVRAS-CHAVE

assistência social, empregados, representações sociais, trabalho.

RESUMO. Este artigo se propôs a analisar as representações sociais de funcionários de empresas privadas sobre o bem-estar no trabalho. A metodologia utilizada foi qualitativa, baseada em um estudo transversal, descritivo, que utilizou como instrumento um questionário com questões de caracterização sociodemográfica e a técnica de associação livre de palavras. Foi realizada uma análise prototípica da representação social do bem-estar no trabalho com o auxílio do software IRaMuTeQ. A utilização da teoria das representações sociais possibilitou aprofundar como os trabalhadores pensam sobre seu próprio bem-estar no trabalho - BT. Conclui-se que o BT é influenciado por um grande número e variedade de elementos que demonstram a singularidade das percepções dos trabalhadores, destacando-se as relações interpessoais, o ambiente de trabalho adequado e tranquilo, além de fatores relacionados ao desempenho, virtudes pessoais, saúde e felicidade.

1. INTRODUCCIÓN

El mundo del trabajo se ha transformado continuamente, principalmente debido al acelerado desarrollo tecnológico y la producción de conocimiento, creando nuevos puestos de trabajo y nuevas formas de desarrollar las actividades. Sin embargo, la forma de organizar las actividades y las prácticas de gestión, en su mayor parte, sigue reflejando un tiempo pasado, y continúan generando insatisfacción y enfermedad.

El trabajo se dispone como el lugar donde la mayoría de la población pasa la mayor parte del día. El bienestar que tengan durante la jornada laboral adquiere una importancia vital para los trabajadores y la gran parte de los empresarios que asocian el rendimiento al bienestar. Y es que, el estudio del bienestar laboral ha sido recurrente desde la revolución industrial. Con el paso de los años y la historia, el término de bienestar y de satisfacción laboral se han prácticamente fundido y se utilizan indistintamente (Calderón et al., 2003).

La definición dada del bienestar por la Real Academia Española [RAE] (2001): “el estado de la persona en la que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica”.

Haciendo un análisis pormenorizado de la definición expuesta, se observa cómo en primer lugar entiende el bienestar como un estado, aspecto sobre el que la comunidad científica coincide. Es en efecto un estado que se puede adquirir, que se puede perder y que por tanto se puede modificar y mejorar (Ossa et al., 2005). En segundo lugar, lo entiende como la suma del buen hacer del cuerpo y mente para con el individuo, o sea está involucrada con su salud.

En términos de la definición dada por la RAE (2001) una persona tendrá bienestar si presenta buena salud mental y física pese a que se encuentre en paro, sin hogar, sin familia y sin amigos. Es por ello que el estudio del bienestar dividido en determinadas áreas resulta más útil y práctico.

El bienestar laboral o bienestar en el trabajo - BT en términos sencillos es la dimensión del bienestar que engloba el mundo laboral del individuo. El inicio del término se remonta según Tamayo (2004) al padre de la

psicología: Freud, quien consideró el trabajo como una fuente de felicidad, siempre y cuando que los sujetos lo escogieran libremente.

Aunque el concepto de BT es todavía reciente, el interés por la investigación al respecto ha aumentado mucho en los últimos diez años, hecho que se pone de manifiesto en el creciente número de estudios sobre el tema cada año (Santos & Ceballos, 2013; Hirschle, & Gondim, 2020).

Del mismo modo que los conceptos de bienestar son muy variados e incluyen aspectos afectivos y cognitivos, también en relación con el BT hay varios conceptos que se centran bien en las emociones y los estados de ánimo experimentados en el trabajo, bien en las evaluaciones cognitivas relativas a la percepción de la realización y la autoexpresión, o a veces en ambos aspectos.

Los estados psicológicos positivos han sido estudiados en psicología como factores protectores de la salud física y mental y su repercusión en el desarrollo de enfermedades. Investigaciones han mostrado que el afecto positivo podría estar relacionado con una mejor salud y una mayor longevidad. El bienestar parece tener un papel en la prevención y en la recuperación de condiciones y enfermedades físicas, permitiendo incluso incrementar la esperanza de vida (Vázquez et al., 2009). Esto demuestra lo importante que es que las empresas inviertan en condiciones que promuevan un mayor bienestar en el entorno laboral.

La salud física es de los constructos que mejor correlaciona con el bienestar y la calidad de vida. Son diversos los estudios que entienden que la salud física explica la mayor parte de la varianza del bienestar de las personas. El estudio realizado por Kortt et al. (2014) es una muestra de ello. En dicho análisis se encontró que dependiendo del modelo de análisis utilizado el bienestar físico explicaba el 50% de la varianza del bienestar de las personas, siendo el factor más determinante de los abordados.

Es por ello que la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud - CIF, construye su clasificación tomando como eje central el bienestar en la salud. En esta clasificación la salud será el eje sobre el que se asiente el bienestar (Fernández-López et al., 2010). La importancia que la salud tiene sobre el bienestar es indudable. Es la forma más clásica de definir el bienestar, llegando a ser la única forma en los inicios de la concepción del término.

Algunas organizaciones han respondido a estas tendencias cambiantes y han tratado de mitigar los posibles daños a la salud mental y física causados por un mal trabajo. Un número bastante menor ha tratado de promover la buena salud como una forma de atraer a la fuerza de trabajo y promover una mayor productividad. Sólo una pequeña minoría ha abrazado la noción de bienestar como factor de éxito comercial sostenido y como medida de su impacto más amplio en la sociedad.

Así, a pesar de los posibles efectos nocivos del trabajo cuando se realiza en condiciones precarias, insalubres o de explotación, algunos estudios también muestran los aspectos positivos del trabajo. Un estudio de revisión realizado por Waddell y Burton (2006 citado en Litchfield et al., 2016) demostró que los efectos beneficiosos del empleo superan los riesgos y son mayores que los efectos perjudiciales de la "ausencia de trabajo" a largo plazo. Por tanto, llegaron a la conclusión de que, en general, el trabajo es bueno para la salud y el bienestar. Desde entonces, se defiende el concepto de "buen hacer" en el que se evitan los aspectos dañinos, pero se conservan los beneficios psicosociales del propósito y la identidad social.

En el mismo contexto, Seligman (2012) describe que el bienestar subjetivo o la felicidad pueden ser conquistados y materializados a través de una vida productiva, preferentemente a través del trabajo. Para el autor, es a través del trabajo que el ser humano puede socializar con los demás, comprometerse, buscar el sentido y la realización personal. No es sencillo promover el bienestar, ya que es algo intrínsecamente subjetivo y que depende de cómo cada trabajador individualmente y en grupo percibe el contexto y las acciones organizativas.

Desde esta perspectiva, la teoría de las representaciones sociales aporta una gran contribución al estudio del bienestar en el trabajo. Este artículo tras de las representaciones sociales, el término suscita un gran número de definiciones, sobre el bienestar laboral a través de un abordaje estructural. Es difícil dar forma al término, ya que el propio autor que lo inició ha evitado conceptualizarlo para no limitarlo.

Moscovici (1978), afirma que la representación social es un modo particular de conocimiento que tiene la función de elaborar el comportamiento y la comunicación entre los individuos. También la entiende como un conjunto de conceptos, proposiciones y explicaciones que se originan en la vida cotidiana en el curso de las comunicaciones interpersonales (Moscovici, 1981). Son creadas y mantenidas por el grupo social (Jodelet, 1986). Se escribe acerca de las representaciones sociales como los elementos que recogen el conocimiento acerca de un objeto social, ese conocimiento que los sujetos aprehenden y que comparten con el grupo. Ahora bien, ¿de dónde sale? ¿Lo crea el propio sujeto, lo crea el grupo? Y en caso de quien lo cree, ¿cómo llega a formar parte del entramado cognitivo del grupo? (Coto Murillo & Salgado Ramírez, 2008).

La escuela estructural es una de las más extendidas y estudiadas en la actualidad. Se basa en la premisa de que las representaciones están organizadas por dos entidades: el núcleo central y el sistema periférico. Gracias a la existencia de estas dos entidades, las representaciones tienen la capacidad de ser a la vez estables y flexibles.

El núcleo central es lo que da estabilidad a la representación y presenta un significado general y poco concreto; tiene la función de generar y organizar la representación, dándole cierta estructura y orden. El sistema periférico está compuesto por los elementos no centrales. Éstos tienen un significado menos estable, son más concretos y están muy influidos por el contexto. Dicho sistema se presenta como auxiliar para poder adaptarse a un mundo en constante cambio (Flament, 2001).

Las representaciones van desde las respuestas a priori más sensatas como es el evocar la salud física y mental al bienestar, Garavito (2008) sostiene que las investigaciones sobre el desempeño de los médicos, por ejemplo, se centran en aspectos que deterioran la salud, como la fatiga, el estrés crónico, entre otros, pero poco se investiga sobre el bienestar psicológico de los médicos. Un cambio de enfoque, partiendo de una perspectiva de salud más positiva, puede ayudar a los médicos a fomentar su propio bienestar y, por consiguiente, la salud de sus pacientes, y a obtener un mayor control sobre el contexto laboral externo, evitando la fatiga médica y la deshumanización de sus prácticas (Garavito, 2008).

El ajuste sobre esta representación del trabajo trae uno de los debates sociales más actuales.

Por todas sus repercusiones en la salud física y mental de las personas, así como en la productividad y la calidad de los servicios prestados por las organizaciones, y por todas sus consecuencias psicosociales, los estudios sobre el bienestar en el trabajo han cobrado protagonismo.



De esta forma, esta investigación aborda la construcción de nuevos conocimientos acerca del bienestar en el lugar del trabajo, involucrando el área de la salud y las interpretaciones sociales. El objetivo del estudio fue analizar las representaciones sociales de los empleados sobre el bienestar en el trabajo, a partir de la teoría de las representaciones sociales en un abordaje estructural.

2. MÉTODO

Este artículo utilizó la investigación transversal descriptiva, con un abordaje cualitativo. Según Biagi (2012) el alcance de diseño es descriptivo y de dimensión temporal transversal, cuando el registra el evento en tiempos descendientes en la población del estudio. “La investigación transversal o sincrónica, en solo un momento se recopilan los datos, por ejemplo, al tomar información de una muestra de personas a quienes se aplica un cuestionario (p. 56).”

Completa Sampieri et al. (2014) el estudio descriptivo tiene un propósito en las investigaciones de “buscar especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 85). Sus valores son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. (Sampieri et al., 2014)

Con el fin de obtener informaciones acerca de las representaciones sociales de los trabajadores se utilizó un cuestionario con preguntas para la recolección de datos de perfil sociodemográfico y una segunda parte con la “Técnica de Asociación Libre de Palabras” (TALP). Se pidió a los encuestados que escribieran las cinco primeras palabras que les vinieran a la mente al leer la expresión "bienestar en el trabajo" y que, a continuación, las enumeraran por orden de importancia. Esta técnica es indicada por Abric (1998) como la metodología más indicada para el análisis estructural de las representaciones sociales.

El cuestionario es una técnica de investigación utilizada para conocer opiniones, creencias, sistemas de representación, sentimientos, expectativas, etc. mediante preguntas escritas en papel o por medios electrónicos. De este modo, a partir del análisis de las respuestas dadas a los estímulos ofrecidos en el cuestionario, es posible acceder a dimensiones subjetivas que no son accesibles mediante la observación directa (Ghiglione & Matalon, 1992; Gil, 1999).

Las palabras y expresiones evocadas mediante la técnica de asociación libre de palabras se analizaron con ayuda del software *IRaMuTeQ* (*Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires*) 0,7 alpha 2., desarrollado por Pierre Ratinaud (2009) es un *software* gratuito que se basa en el *software* R y permite diferentes formas de análisis estadísticas de corpus textual y de tablas: individuos x palabras. Por su rigor estadístico, las diferentes posibilidades de análisis, su presentación simple y comprensible, y sobre todo por su acceso libre, el *IRaMuTeQ* he traído muchas contribuciones a los estudios de humanidades y ciencias sociales, especialmente al ámbito de las representaciones sociales (Camargo & Justo, 2013).

3. RESULTADOS

En la investigación realizada participaron 171 trabajadores, de algunas empresas privadas. La muestra fue compuesta por: 59,65% mujeres y el 47,37% presentaron edad de 18 y 29 años. El 63,15% de los encuestados son de empresas comerciales (supermercados) y 41,52% ocupaba puestos operativos como: cajero, operario



de máquinas, auxiliar de producción, servicios generales y 21,64% de los encuestados ocupando cargos directivos (gerentes, supervisores, coordinadores, capataces, líderes).

Análisis estructural del bienestar

Fue desarrollado el análisis de las representaciones sociales de bienestar en el trabajo de los diferentes grupos, distinguiendo el núcleo central y periférico de las mismas. Las evocaciones libres obtenidas a partir de la Técnica de Asociación Libre de Palabras - TALP se analizaron sobre la base del enfoque estructural de las representaciones sociales, que se basa en la teoría del núcleo central (Flament & Rouquette, 2003; Sá, 1996). Esta teoría concibe cada representación como una estructura con dos sistemas de elementos, es decir, creencias, ideas u opiniones: central y periférico.

Según Flament y Rouquette (2003), el análisis prototípico en este punto se basa en el principio de que cuanto antes recuerde una persona una palabra, mayor será la representatividad de esa palabra en un grupo formado por personas con un perfil similar.

Así pues, para sugerir si un elemento es central o periférico, las respuestas dadas después del estímulo inductor (evocaciones libres) se organizan sobre la base de dos criterios. El primero es la frecuencia de cada respuesta; el segundo es el orden medio de evocación, o la posición media en que la respuesta aparece entre las respuestas de cada participante. Así, los criterios de frecuencia y orden de evocación se complementan entre sí y el cruce de las dos coordenadas, clasificadas en valores altos y bajos, genera cuatro zonas que caracterizan la tabla de resultados del análisis prototípico. A partir de las palabras/expresiones evocadas desde el estímulo inductor del bienestar en el trabajo, el software creó un diagrama cuádruple, considerando los criterios de frecuencia y orden, y descartó las evocaciones con una frecuencia inferior a 2. Se evocaron 776 palabras/expresiones a partir del estímulo "bienestar en el trabajo", siendo 391 palabras/expresiones diferentes, que se agruparon por similitud de significado en 38 elementos.

El análisis prototípico de la representación social del bienestar en el trabajo para los encuestados se presenta en la tabla 1.



Tabla 1

Análisis estructural prototípico de bienestar en el trabajo - BT

NUCLEO CENTRAL			PRIMEIRA PERIFERIA		
EVOCAIONES	F	OME	EVOCAIONES	F	OME
Buen relacionamiento	163	2,7	Virtudes Personales	58	3,2
Respeto	48	2,4	Cualidades Profesionales	31	3,1
Satisfacción con las Actividades	45	2,5	Reconocimiento	28	3,2
Ambiente de Trabajo	33	2,8			
Remuneración	31	2,9			
Tranquilidad	28	2,7			
Trabajo en Equipo	25	2,7			
Buen desempeño	23	2,2			
Comunicación	22	2,8			
ELEMENTOS CONTRASTANTES			SEGUNDA PERIFERIA		
EVOCAIONES	F	OME	EVOCAIONES	F	OME
Salud	17	2,9	Felicidad	20	3,5
Motivación	11	2,7	Compromiso	19	3,1
Seguridad en el Trabajo	9	2,3	Gestión	18	3,3
Equipamiento Adecuado	9	2,3	Oportunidades de Crecimiento	17	4,2
Equilibrio Emocional	6	2,6	Condiciones de Trabajo	15	3,1
Cualidad de Vida	3	2,7	Relación con los Jefes	14	3,2
Ubicación del Trabajo	2	2,5	Logros	13	3,6
			Disposición	11	3,8
			Descanso	10	3,3
			Auto aceptación	10	3,5
			Conocimiento	8	3,2
			Horario	6	3,3
			Relación con los Clientes	6	3,5
			Eventos de la empresa	5	4,2
			Cualidades de la Empresa	4	3,5
			Alimentación	4	3,8
			Justicia	4	4,5
			Éxito	2	3,5

Nota. Media de la orden de evocación = 2,93 / Frecuencia Media = 21,72.

Analizando la distribución de los elementos en los cuatro cuadrantes, se observa que la representación social del bienestar en el trabajo en el grupo investigado es multifactorial. Hubo un gran número de evocaciones muy variadas tanto en el probable núcleo central como en los elementos periféricos, incluyendo tanto cuestiones intrapersonales como el equilibrio emocional, las virtudes personales, como cuestiones interpersonales como las buenas relaciones, el trabajo en equipo, la comunicación, el respeto, así como aspectos organizativos como la gestión, las oportunidades de crecimiento y también aspectos materiales y objetivos como la remuneración, el equipo adecuado y la alimentación.

Numerosos son los estudios que arrojan diferentes concepciones sobre el bienestar en el trabajo. Un ejemplo es el estudio realizado por Gil García (2013), el cual encontró que el salario obtenido y la cantidad de horas dedicadas se postulan a la cabeza a la hora de considerar que un trabajo presenta bienestar o no. En efecto, el



salario y las concepciones asociadas al tiempo libre (resultado de dedicar pocas horas al trabajo) se repiten en otros estudios sobre la materia.

Otero (2007) encontró similitudes en las representaciones sociales del bienestar en el trabajo de los jóvenes desempleados con los trabajadores en activo. El autor desarrolló un estudio a partir de jóvenes sin empleo con el objetivo de aislar sus representaciones sociales del trabajo. Encontró que la concepción que los jóvenes tenían de un buen trabajo incluía la libertad, una adecuada remuneración y una garantía de derechos laborales (buen contrato, vacaciones, etc.).

Por otro lado, Mendoza (2011) encontró que las representaciones del bienestar en el trabajo eran: la buena remuneración, la adecuación del trabajo a los gustos del trabajador, las facilidades que ofrece el trabajo para estudiar otras cosas o hacer tareas lúdicas a parte, la promoción de valores acordes a la persona, la existencia de un sistema de reconocimiento y el respeto en el trabajo.

A nivel general se encuentran representaciones del bienestar asociadas al dinero y al tiempo libre de manera recurrente, se observan diferencias dependiendo del grupo social del que se estudie. Al igual que en los más jóvenes que no han empezado a trabajar el poder aprender cosas nuevas se encuentra altamente representado (Rincones & Solano, 2014), las representaciones del bienestar y salud varían enormemente dependiendo del tipo de trabajo en el que se encuentre el sujeto.

Diener (1995) define que el bienestar subjetivo al lugar de trabajo está presente cuando los empleados están satisfechos con su trabajo y experimentan frecuentemente emociones positivas y con poca frecuencia emociones negativas. Como percibimos el buen relacionamiento fue el primer factor a se refiere el grupo a su satisfacción laboral, el respeto en el trabajo y la satisfacción con las actividades.

Van Horn et al. (2004), definen el BT como la evaluación positiva por parte del trabajador de varias características del trabajo, y agrega aspectos afectivos, cognitivos, motivacionales, conductuales y psicosomáticos del trabajo. La dimensión psicosomática se refiere a la presencia o falta de quejas psicosomáticas y se la incluyó en el modelo propuesto por los autores porque las quejas psicosomáticas y el bienestar generalmente están fuertemente correlacionados. Los encuestados demuestran, en el núcleo central, que el ambiente de trabajo es una de las principales representaciones sociales para el bien estar laboral.

En la concepción de Paschoal y Tamayo (2008) el BT es un constructo complejo y así como Diener los autores también incluyen en su concepto aspectos afectivos y cognitivos. Por lo tanto, el BT se define para estos autores en base a tres puntos clave: 1. La prevalencia de emociones positivas por encima de las negativas en el trabajo; 2. La percepción del individuo que en su trabajo sus habilidades se expresan y se desarrollan; 3. El trabajo en cuestión es una vía para conseguir sus logros u objetivos vitales.

Lindberg et al. (2015) afirman que el concepto de bienestar en el trabajo es amplio y se refiere al entorno físico, los riesgos relacionados con el trabajo, la organización del trabajo y las tareas, las relaciones con los compañeros, la salud personal y la capacidad de trabajo e incluso el estrés familiar. En un estudio de revisión sobre los determinantes de la salud mental y el bienestar en el trabajo, los autores identificaron que los determinantes de la salud mental y el bienestar en el trabajo investigados más frecuentemente eran el impacto del liderazgo en la salud mental y que los estilos y comportamientos de liderazgo favorables proporcionaban cambios positivos en la salud y aumentaban el bienestar y la satisfacción laboral de los empleados. Al mismo

tiempo, otros factores resultaron importantes para la salud mental y el bienestar individual, como un volumen de trabajo razonable; un equilibrio entre esfuerzo y recompensa; un clima social positivo; capacitación y formación; objetivos claros para la organización; seguridad en el empleo; y un buen entorno físico de trabajo.

Otro importante estudio de revisión examinó los diversos aspectos que influyen en la salud y el bienestar de los trabajadores, desde el entorno social más amplio hasta las condiciones de trabajo específicas en las organizaciones, con el objetivo de proporcionar un modelo teórico nuevo y extendido en torno a los factores determinantes de la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores (Sorensen et al., 2020). Según el estudio, las condiciones de trabajo que afectan al bienestar y la salud de los trabajadores engloban cinco aspectos principales: las condiciones del entorno físico; la organización del trabajo; el diseño del trabajo; el entorno psicosocial del trabajo; y las prácticas, programas y políticas de la organización.

Muchos fueron los cambios que reflejaron en el lugar de trabajo, donde los líderes empresariales buscan objetivos para sus organizaciones que vayan más allá de la maximización del rendimiento del capital y entienden que adoptar esta postura ayuda a lograr el éxito empresarial, al tiempo que fomenta la satisfacción laboral y beneficia la salud y el bienestar de los empleados. La gestión del capital humano es vista ahora por muchos como un indicador de las perspectivas a largo plazo de una empresa: el bienestar de una organización y el de sus empleados están inextricablemente unidos (Litchfield et al., 2016).

Relacionamiento interpersonal en el contexto del bienestar laboral

En la zona del núcleo central se incluyen las palabras de alta frecuencia y bajo orden de evocación: es decir, las respuestas proporcionadas por un gran número de participantes y evocadas con prontitud.

Detallando el cuadro de cuatro casas, se puede observar que, en el cuadrante superior izquierdo, que corresponde al probable núcleo central, el elemento "buen relacionamiento", que corresponde a las habilidades para relacionarse bien con los demás y aspectos de esta buena convivencia, fue muy destacado. Este elemento incluía palabras/expresiones como: buena gente, saber vivir con las diferencias, solidaridad, amistad, buena convivencia, cooperación, unión, sin fricciones, ser amigable, vinculación, tratar bien a los colegas, confianza en los colegas.

Además de las "buenas relaciones", otros elementos relacionados con la armonía y la integración en las relaciones interpersonales en el entorno laboral también se incluyeron en el núcleo, que fueron: "respeto", "trabajo en equipo" y "comunicación". Estos elementos destacan respetar y ser respetados, trabajar como un equipo y con una buena comunicación, donde se tiene libertad de expresión e intercambio de ideas.

En cuanto a la comunicación también se mencionó expresiones / palabras con connotaciones negativas, asumiendo que son aspectos que perjudican el bienestar en el trabajo como: chismes y hablar menos.

La importancia de las buenas relaciones interpersonales y de un entorno psicosocial positivo se ha puesto de manifiesto en otros estudios (Albuquerque et al., 2015; Stansfeld et al., 2013).

Los demás elementos incluidos en el núcleo central fueron: "satisfacción con las actividades", "ambiente de trabajo", "remuneración", "tranquilidad" y "buen rendimiento". Revelando que, para que haya bienestar en el trabajo, es imprescindible que el empleado disfrute de las tareas profesionales, por las que es bien remunerado

y que éstas se realicen en un ambiente físico y psicosocial agradable, tranquilo y sin presiones, permitiendo un buen rendimiento.

Las virtudes personales en el contexto del bienestar laboral

La primera periferia corresponde a los elementos con altas frecuencias, aunque no se mencionan tan fácilmente. Son respuestas destacadas, pero indican elementos secundarios de la representación (Abric, 2003). Para los encuestados incluía: "virtudes personales", "cualidades profesionales" y "reconocimiento".

El elemento "virtudes personales" incluye cualidades personales positivas que pueden referirse tanto al propio sujeto como a las personas con las que convive y que hacen posible una buena relación, pero que también son importantes para un buen profesional, como el coraje, la gentileza, la humildad, la comprensión, ser ético y empático, la gratitud, la conciencia, el optimismo, la inteligencia, la honestidad. En cuanto al elemento "cualidades profesionales", las palabras y expresiones mencionadas se refieren exclusivamente a características importantes para el trabajo como: puntualidad, profesionalidad, organización del tiempo, ser flexible al cambio, responsable, participativo. Está relacionado con el elemento "buen desempeño", que se encuentra en el cuadrante superior izquierdo (núcleo central).

Mientras que el elemento "reconocimiento" se refiere al reconocimiento por parte de la empresa. Así, el análisis nos muestra que para estos trabajadores los elementos que sustentan la representación social del bienestar en el trabajo son los que se relacionan con la percepción de competencia y buen desempeño, y también con el reconocimiento de sus cualidades y rendimiento profesional.

La influencia del propio rendimiento sobre el bienestar de los trabajadores fue identificada también en algunos estudios de campo como lo de Rodrigues y Silva (2010), que encontraron que las características de rendimiento de la actividad profesional, expresadas a través de la autonomía en el desempeño del trabajo y la posibilidad de desarrollar un trabajo creativo y que promueva el aprendizaje tienen una considerable capacidad explicativa del BT. En la misma dirección, un estudio de campo conducido en Brasil por Albuquerque et al. (2015) identificó que las fuentes del bienestar en el trabajo incluyen la satisfacción con las actividades realizadas, la posibilidad de crecimiento profesional y la satisfacción de prestar servicios de calidad a la sociedad.

Se observa que en los cuadrantes correspondientes al núcleo central y a la primera periferia se pusieron de relieve los elementos que representan relaciones personales y profesionales positivas, en un clima de respeto y compañerismo. También destacaron los aspectos que aportan paz y seguridad como un ambiente de trabajo agradable, sin presiones excesivas, con una buena remuneración. Otros elementos importantes para el bienestar en el trabajo, evocados por los participantes, fueron la satisfacción con las actividades realizadas, así como la satisfacción de hacerlo bien esas actividades, ser reconocidos como buenos profesionales y también ser respetados y reconocidos por la empresa por su trabajo.

La salud en el contexto del bienestar laboral

En el cuadrante de elementos contrastantes, aparecen aquellos que se evocaron más fácilmente, pero para un número menor de encuestados. Lo que puede indicar dos posibilidades: o son complementos de la primera periferia, o indican la existencia de un subgrupo que valora sistemáticamente algunos elementos distintos de la mayoría, quizás incluso con un núcleo central diferente (Abric, 2003).



Los principales elementos en este cuadrante fueron: "salud", "motivación", "seguridad en el trabajo", y "equipamiento adecuado" que se refiere a buenos equipamientos, disponibles para trabajar y para mantener la seguridad.

Así, para este grupo de trabajadores lo que se destaca como importante para el bienestar en el trabajo eran los aspectos relacionados con la seguridad, tanto física (salud, EPI, buen equipamiento) como más subjetiva (estabilidad laboral), además de la motivación para el trabajo.

Un estudio de revisión de Kortt et al. (2014) ha mostrado que la salud física es de los constructos que mejor se correlacionan con el bienestar y la calidad de vida. También la CIF (Clasificación Internacional del Funcionamiento), construye su clasificación tomando como eje central el bienestar en la salud (Fernández-López et al., 2010). Los estudios también muestran el otro lado, el bienestar y los estados de la mente positivos son factores protectores, pudiendo conducir a una vida significativa y saludable (Vázquez et al., 2009; Ryff & Singer, 2008).

La felicidad en el contexto del bienestar laboral

En el cuadrante inferior derecho se incluyeron los elementos de baja frecuencia y alto orden medio de evocación, que corresponden a aspectos más periféricos de la representación del bienestar en el trabajo, son más fácilmente modificables, están más relacionadas con aspectos cotidianos del trabajo de los entrevistados y contribuyen también a mantener la integridad del núcleo central de la representación. A continuación, presentamos los elementos del cuarto cuadrante y las principales palabras y expresiones que se mencionaron en cada uno de ellos.

"Felicidad" - buen humor, placer, ser feliz; "compromiso", - ser leal al trabajo, deber cumplido, compromiso; "gestión" - dirección, objetivos coherentes, normas, directivos cualificados; "oportunidades de crecimiento" - perspectiva de crecimiento, posibilidad de prosperar, buen desarrollo, oportunidades, haber conquistado la posición en la que me encuentro; "condiciones de trabajo" - buenas condiciones de trabajo, estructura, buena ergonomía, división de tareas, trabajar sin forzar el cuerpo, sin desviación de la función; "relación con los jefes" - libertad de comunicación, confianza en el liderazgo, ser bien tratado por los superiores; "logros"- logros profesionales, proyectos, metas alcanzadas, éxito; "disposición" - ánimo, perseverancia, dedicación, esfuerzo; "descanso" - dormir bien, tiempo para irse, horas de descanso, intervalo; "autoaceptación" - sentirse bien consigo mismo, confianza en sí mismo, autoestima; "conocimiento" - conocer el lugar, aprendizaje, capacitación, aprender cosas buenas; "horario" - cumplir con la carga de trabajo adecuada, horarios flexibles; "relación con los clientes" - alegría y respeto por el cliente, servir bien al cliente, clientes satisfechos, clientes amables; "eventos de la empresa" - fiestas conmemorativas, confraternización, discurso motivacional, dinámicas; "cualidades de la empresa" - control de calidad, calidad de los productos, precios competitivos; "alimentación" - alimentación, comer, comida y "justicia" - menos favoritismo, preferencias, igualdad.

Se observa que en la parte más periférica de la representación social del bienestar laboral prevalecieron aspectos más organizativos que permiten el buen desempeño del trabajo, como la buena gestión, las condiciones y el horario de trabajo adecuados. También se hicieron presentes elementos que se refieren a aspectos personales e interpersonales como la buena relación con los directivos y los clientes además de los sentimientos de felicidad, autoaceptación, estar con buena disposición y compromiso, que se reflejan en los logros y el avance de la carrera.

La gran variabilidad de elementos que se encuentran en este cuadrante pone de manifiesto lo sensible que es la parte periférica de las RS al contexto cotidiano particular de cada individuo, lo que da más flexibilidad a las RS. En el caso de las RS de bienestar en el trabajo, la periferia de la representación refleja las particularidades de las experiencias obtenidas en los diferentes tipos de empresas, actividades realizadas y relaciones vividas en estos entornos.

4. CONCLUSIÓN

En este artículo identificamos que, en la percepción de los trabajadores, el bienestar en el trabajo recibe influencia de elementos muy variados y en gran número, evidenciando una representación social compleja y multifactorial. En las representaciones de bienestar de los trabajadores están presentes cuestiones objetivas y subjetivas, relacionadas a la salud y cuestiones materiales, del entorno social, como por ejemplo, estar en un ambiente seguro, donde compartan relaciones sociales estrechas y de apoyo.

Las relaciones interpersonales fueron consideradas como el principal elemento del núcleo central del bienestar en el trabajo, donde los participantes mencionaron como algo importante el hecho de tener un buen relacionamiento en trabajo y/o trabajar con algo que les traga respeto, o sea, el bienestar en el trabajo fue considerado en su centralidad trabajar en un lugar donde disfrutan de buenas relaciones sociales.

Y al mirarnos también la óptica periférica, ampliando la comprensión del bienestar en el trabajo enumeran aspectos muy variados, destacando una vez más el relacionamiento interpersonal, los factores de virtudes personales, la salud y la felicidad.

Por lo tanto, las representaciones sociales identificadas revelaron que el bienestar depende tanto de cuestiones externas del entorno laboral y organizativo como de características y comportamientos individuales, lo que corrobora las teorías interaccionistas. Ampliando así las posibilidades de intervención para mejorar el bienestar y la salud de los trabajadores.

Conflicto de intereses / Competing interests:

Los autores declaran que el presente proyecto no representa ningún conflicto de intereses.

Rol de los autores / Authors Roles:

Flávia de Andrade-Tavares: Conceptualización, curación de datos, análisis formal, investigación, metodología, recursos, software, supervisión, validación, visualización, administración del proyecto, escritura-preparación del borrador original, escritura -revisar & edición.

Diana Farias: Conceptualización, análisis formal, investigación, metodología, administración del proyecto, escritura -preparación del borrador original, escritura -revisar & edición.

Fuentes de financiamiento / Funding:

Las fuentes de financiación que dieron lugar a la investigación son de carácter personal y motivación profesional.

Aspectos éticos / legales; Ethics / legals:

Los autores declaran no haber incurrido en aspectos antiéticos, ni haber omitido aspectos legales en la realización de la investigación.

REFERENCIAS

Abric, J-C. (1998). A abordagem estrutural das representações sociais. In A.S.P. Moreira & D.C. Oliveira, *Estudos interdisciplinares de representação social*. (pp. 27-38). AB.

- Abric, J-C. (2003). *Abordagem estrutural das representações sociais: desenvolvimentos recentes*. In P. H. F. Campos M. C. da S. Loureiro. (Eds.), *Representações sociais e práticas educativas* (pp. 37-57). UCG.
- Albuquerque, Veruska; Ferreira, Mário L César; Antloga, Carla; Maia, Marina. (2015). Representações de Qualidade de Vida no Trabalho em uma Agência Reguladora Brasileira. *Revista Subjetividades*, 15 (2), pp. 286-300. <https://doi.org/10.5020/23590777.15.2.287-301>
- Biagi, M. C. (2012). *Pesquisa Científica: Roteiro Prático Para Desenvolver Projetos E Teses*. Juruá.
- Calderón H. G., Murillo Galvis, S. M., Torres Narváez, K. Y. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración*, 16(25), 109-137.
- Coto Murillo, P., Salgado Ramírez, M. (2008). Crítica a la teoría de las representaciones sociales desde la dialéctica materialista. *Revista centroamericana de ciencias sociales*, 5(2), 179-212.
- Diener, E. (1995). *A value based index for measuring national quality of life*. *Social Indicators Research*, 36, 107-127.
- Fernández-López, J. A., Fernández-Fidalgo, M., Cieza, A. (2010). Los conceptos de calidad de vida, salud y bienestar analizados desde la perspectiva de la clasificación internacional del funcionamiento (CIF). *Revista Española de Salud Pública*, 84, 169-184.
- Flament, C. (2001). *Estructura, dinámica y transformación de las representaciones sociales*. En Abric, J. (ed), *Prácticas Sociales y representaciones*. Ediciones Coyoacán.
- Flament, C., & Rouquette, M.-L. (2003). *Anatomie des idées ordinaires*. Armand Colin.
- Garavito, O. L. P. (2008). Nuevos retos en la educación: el bienestar como una nueva competencia médica. *Universitas Médica*, 49(1), 97-110.
- Ghiglione, R., & Matalon, B. (1992). *O inquérito: teoria e prática*. Celta editora.
- Gil A. C. (1999). *Pesquisa Social*. Ed. Atlas.
- Gil García, M. (2013). *Una aproximación cualitativa al Empleo Público en la Provincia de Buenos Aires: Representaciones sociales y percepciones subjetivas de los trabajadores estatales de la APP* [Tesis de postgrado, Universidad Nacional de la Plata, Argentina].
- Hirschle, A. L. T. Gondim, S. M. G. (2020). Estresse e bem-estar no trabalho: uma revisão de literatura. *Ciência & Saúde Coletiva* [online]. 25 (7), 2721-2736. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020257.27902017>.
- Jodelet, D. (1986). *La representación social: fenómenos, conceptos y teoría*. En S. Moscovici (Ed.), *Psicología Social II: Pensamiento y vida social* (pp. 469-494). Paidós.
- Kortt, M. A., Dollery, B., & Grant, B. (2014). Religion and life satisfaction down under. *Journal of Happiness Studies*, 16(2), 277-293.
- Lindberg, P., Karlsson, T., & Vingård, E. (2015). *Determinants for positive mental health and wellbeing at work—a literature review*. In 19th Triennial Congress of the International Ergonomics Association (IEA), 9-14.
- Litchfield, P., Cooper, C., Hancock, C., & Watt, P. (2016). Work and Wellbeing in the 21st Century. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 13(11), 1065. <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph13111065>
- Mendoza, V. S. (2012). El bienestar de los jóvenes en las representaciones sociales de las personas mayores. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 8(1), 39-52.



- Moreira, R. M., Boery, E. N., Oliveira, D. C. de, Sales, Z. N., Boery, R. N., Teixeira, J. R., Mussi, F. C. (2015). Social representations of adolescents on quality of life: structurally-based study. *Ciência & Saúde Coletiva*, 20(1), 49-56.
- Moscovici, S. (1978). *A representação social da psicanálise*. Trad. de Álvaro Cabral. Zahar.
- Moscovici, S. (1981). *On social representations*. Em J.P. Forgas (org.), *Social Cognition - Perspectives on Everyday understanding*. Academic Press.
- Ossa Ramírez, J. F., González Velásquez, E., Rebelo Quirama, L. E., Pamplona González, J. D. (2005). Los conceptos de bienestar y satisfacción. Una revisión de tema. *Revista científica Guillermo de Ockham*, 3(1), 27-59.
- Otero, A. (2007). *Representaciones sociales sobre el trabajo: un estudio de caso con jóvenes del conurbano bonaerense participantes del Movimiento de Trabajadores Desocupados de Lanús*. [Tesis de maestría, Sede Académica Argentina, Buenos Aires].
- Paschoal, Tatiane, Tamayo, Alvaro (2008). Construção e validação da escala de bem-estar no trabalho. *Avaliação Psicológica*, 7(1), 11-22. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=335027183004>
- Real Academia Española. (s.f). *Bienestar. Diccionario de la lengua española*. Recuperado em 21 de agosto de 2020. <http://www.rae.es/rae.html>.
- Ryff, C. D., Singer, B. H. (2008). Know thyself and become what you are: a eudaimonic approach to psychological well-being. *Journal of Happiness Studies*, 9 (1), 13-39.
- Rincones, P. D., Solano, D. S. (2014). Representación social del trabajo en jóvenes que culminan sus estudios de bachillerato en el Distrito de Santa Marta. *Psicogente*, 17(32), 406-421.
- Rodrigues, A., Silva, J. A. D. (2010). O papel das características sociodemográficas na felicidade. *Psico-USF*, 15(1), 113-123.
- Sá, C. P. D. (1996). Representações sociais: teoria e pesquisa do núcleo central. *Temas em Psicologia*, 4(3), 19-33.
- Sampieri, H. R., Fernandez Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Interamericana Editores.
- Santos, G. B., Ceballos, A. G. D. C. D. (2013). Bem-estar no trabalho: Estudo de revisão. *Psicologia em Estudo*, 18(2), 247-255.
- Seligman, M. E. (2012). *Florescer: Uma nova e visionária interpretação da felicidade e do bem-estar*. Editora Objetiva.
- Sorensen, Glorian, Dennerlein, Jack T., Peters, Susan E., Sabbath, Erika L., Kelly, Erin L., Wagner, Gregory R. (2020). The Future of Research on Work, Safety, Health and Wellbeing: A Guiding Conceptual Framework. *Social Science & Medicine*, 113593. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2020.113593>.
- Stansfeld, S. A., Shipley, M. J., Head, J., Fuhrer, R., & Kivimaki, M. (2013). Work characteristics and personal social support as determinants of subjective well-being. *PloS one*, 8(11), e81115.
- Tamayo, A. (2004). *Cultura e saúde nas organizações*. Artmed.

- Van Horn, J. E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. G. (2004). The structure of occupational well-being: A study among Dutch teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 365-375. <https://doi.org/10.1348/0963179041752718>.
- Vázquez, C., Hervás, G., Rahona, J., y Gómez, D. (2009). Bienestar psicológico y salud: Aportaciones desde la psicología positiva. *Anuario de Psicología Clínica y de la Salud*, 5, 15-28.

